

**DIFERENCIACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TERAPÉUTICOS  
OFRECIDOS ENTRE LOS PAÍSES DE PANAMÁ Y COLOMBIA CON EL FIN DE  
DETERMINAR LAS MEJORES PRACTICAS PARA COLTHERAPY S.A.S**

*Bojacá García, Tatiana Marcela. Cristancho Parra, Neify Yuridia.*

*Fundación Universitaria de la Cámara de Comercio de Bogotá*

*Especialización Alta Gerencia*

*2018*

**Resumen**

Coltherapy es una empresa Colombiana dedicada a la prestación de servicios terapéuticos. Se encuentra en el sector salud con 3 años de experiencia y trayectoria en donde su desarrollo y ejecución principalmente es en la ciudad de Bogotá. Actualmente cuenta con convenios con medicina prepagada y aseguradoras de pólizas de salud en donde distribuye su funcionamiento en dos centros de costo: domiciliario y consulta externa.

Durante su trayectoria en el mercado colombiano Coltherapy detecto la necesidad de determinar las mejores prácticas en la prestación de los servicios terapéuticos comparadas con las de uno de nuestros países vecinos, para el caso de esta investigación, se desarrollará la comparación con Ciudad de Panamá, a través de una misión empresarial, ejercicio que nos permitirá detectar los posibles diferenciales y adoptar las practicas más adecuadas permitiéndole a Coltherapy sobresalir dentro del sector salud bajo la especialización de fisioterapia.

**Palabras clave:** Diferencial, servicios terapéuticos, institución prestadora de salud, proceso comparativo, mejores prácticas.

### **Abstrac**

Coltherapy is a Colombian company dedicated to the provision of therapeutic services. It is located in the health sector with 3 years of experience and trajectory where its development and execution is mainly in the city of Bogotá. Currently has agreements with prepaid medicine and health insurance insurers where it distributes its operation in two cost centers: domiciliary and outpatient.

During his career in the Colombian market Coltherapy detected the need to determine the best practices in the provision of therapeutic services compared with those of one of our neighboring countries. In the case of this research, the comparison with Panama City will be developed. through a business mission, an exercise that will allow us to detect the possible differentials and adopt the most appropriate practices allowing Coltherapy to excel in the health sector under the physiotherapy specialization.

**Keywords:** Differential, therapeutic services, health care institution, comparative process, best practices.

## **Glosario**

**Fisioterapia:** Según La Organización Mundial de la Salud (OMS) define en 1958 a la Fisioterapia como: "El arte y la ciencia del tratamiento por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío, luz, agua, masaje y electricidad."

**Segmento corporal:** Es definido por la OMS como una parte del cuerpo que une a dos articulaciones.

**Rehabilitación:** Es definida por la OMS como «el conjunto de medidas sociales, educativas y profesionales destinadas a restituir al paciente minusválido la mayor capacidad e independencia posibles» y como parte de la asistencia médica encargada de desarrollar las capacidades funcionales y psicológicas del individuo y activar sus mecanismos de compensación.

**Habilitación:** La Organización Mundial de la salud define la habilitación como procesos destinados a permitir que las personas con discapacidad alcancen y mantengan un nivel óptimo de desempeño físico, sensorial, intelectual, psicológico y/o social.

**Modelo de atención:** Según la OMS el Modelo de Atención Integral es el conjunto de estrategias, normas, procedimientos, herramientas y recursos que al complementarse, organiza el Sistema Nacional de Salud para responder a las necesidades de salud de las personas, las familias y la comunidad.

**Indicadores de salud:** La Organización Mundial de la Salud (OMS) los ha definido como "variables que sirven para medir los cambios"

**Seguridad del paciente:** Según la OMS la seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud.

**Calidad:** Para la OMS "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

**Paciente:** La OMS indica que el paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.

**Atención domiciliaria:** De acuerdo a la OMS esta es aquella modalidad de asistencia programada que lleva al domicilio del paciente, los cuidados y atenciones biopsicosociales y espirituales.

## **Introducción**

En Colombia uno de los sectores que tiene mayores cambios y competencias es el sector Salud, es allí donde Coltherapy ve la necesidad de determinar las mejores prácticas en la prestación de los servicios terapéuticos comparadas con las de otro país latinoamericano vecino. Es así que por medio de esta investigación podrá, identificar la viabilidad de indagar los puntos sobresalientes que reconozcan a Coltherapy como una institución prestadora de servicios eficaz y perdurable en calidad del mismo.

Tendremos a la Ciudad de Panamá como un punto de referencia para comparar e identificar los posibles diferenciales y adoptar las practicas más adecuadas en el sector salud con respecto a la prestación del servicio terapéutico.

Cabe resaltar que este destino también cuenta con un sector de salud que representa importancia en cuanto a que el eje principal de prestación de servicio es el paciente.

## **Antecedentes**

Coltherapy, nace como resultado de la unión de seis profesionales Fisioterapeutas, que, por más de 5 años, hicieron parte del equipo de terapias domiciliarias de UMD (Unidad Médica de Diagnóstico) y Colmédica Medicina Prepagada, en donde adquirieron experiencia en la intervención terapéutica a nivel domiciliario, además de aprender la operatividad para trabajar con empresas de Medicina Prepagada en Colombia.

Su espíritu emprendedor les brinda una oportunidad de comenzar el proyecto que surge debido al cierre del departamento al que pertenecían en las organizaciones mencionadas; buscando generar valor a la sociedad por medio del bienestar de cada persona, fomentando no solo el trabajo para más mujeres terapeutas, si no creando una manera de entender la salud y un compromiso por la vida.

Coltherapy se constituye como una sociedad por acciones simplificada y es en mayo de 2015 que empieza su funcionamiento como proveedor de Colmédica Medicina Prepagada, teniendo habilitación (permiso otorgado por la Secretaria de Salud para la prestación de los servicios en salud) en los servicios de terapia física, terapia respiratoria, fonoaudiología y terapia ocupacional. Inicia con prestación de servicio terapéutico a nivel domiciliario en la ciudad de Bogotá, con disponibilidad de 24 terapeutas distribuidas en las diferentes zonas de la ciudad en las profesiones mencionadas anteriormente, con capacidad instalada para atender aproximadamente 3.360 terapias mensuales (que no es más que el potencial de servicios posibles por realizar teniendo en cuenta los profesionales activos y la cantidad de sesiones por profesional que en promedio mensual se estima en 140), dotación propia de equipos, insumos y medicamentos necesarios para realizar las terapias, su modelo de atención estima que la duración por sesión personalizada de terapia es de 45 minutos y el horario de atención para la prestación del servicio al paciente es de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm.

En septiembre del 2016, Coltherapy empieza el funcionamiento de consulta externa en Fisioterapia como proveedor principal dentro de los centros médicos de Colmedica Medicina Prepagada, desarrollando este servicio en dos puntos de la ciudad de Bogotá (Centro Médico Salitre Capital y Centro Médico Colina), con disponibilidad de 2 terapeutas por sede, con capacidad instalada para atender aproximadamente 1.344 terapias mensuales

(sesiones estimadas con relación a la cantidad de horas laboradas y profesionales activas) , su modelo de atención estima que la duración por sesión semipersonalizada de terapia es de 60 minutos con 4 usuarios alternadamente y el horario de atención para la prestación del servicio al paciente es de Lunes a Viernes de 6:00 am a 7:00 pm, Sábados de 7 am a 5 pm y Domingos de 9 am a 2 pm. Coltherapy (2017)

Gracias al crecimiento y reconocimiento dentro del sector, Coltherapy a mediados del 2017 logra tener convenio con la aseguradora de pólizas de salud de Seguros Bolívar a nivel domiciliario y consulta externa de todos sus servicios mencionados anteriormente logrando ser un proveedor elite de esta entidad. Coltherapy (2017)

### **Objetivo**

- Identificar los puntos diferenciales entre Colombia y Panamá en la prestación del servicio terapéutico.

### **Conveniencia**

Este articulo tiene el propósito de aportar a Coltherapy adherencia de modelos de servicios que mejoren sus estándares de calidad, identificando las mejores prácticas en la prestación de sus servicios tanto para la organización como para el mercado colombiano en el sector salud.

Así mismo, en esta investigación se aplicaron conocimientos en cuanto a temas relacionados con servicio terapéutico, oportunidad de servicio, modelo de servicio, calidad, toma de decisiones y gestión en salud.

Del mismo modo, se evaluará la viabilidad de acoger las prácticas en modelos de servicio terapéuticos de Panamá, sin embargo, se validará en campo durante la misión empresarial la percepción e impacto que se tendría tanto positivo o negativo en la adopción de estas prácticas que de algún modo benefician a Coltherapy con el fin de potencializar, retroalimentar o mejorar en servicio prestado actualmente.

### **Beneficio para Coltherapy**

Coltherapy y sus directivos, se beneficiarán con esta investigación pues desarrolla una visión de crecimiento, reconocimiento y mejora la rentabilidad de la empresa por medio de prácticas que sean un diferencial frente a otras instituciones prestadoras de servicio terapéutico.

Adicionalmente, en esta investigación se podrá determinar la viabilidad de perdurabilidad de la empresa manteniendo índices de ingresos, calidad y servicio generando desarrollo en diferentes áreas para Coltherapy. Se implementarán en la medida de lo conveniente para la empresa modelos de servicio tomando en cuenta el vecino país logrando así mejorar estándares de calidad y reconocimiento en el sector salud de Colombia.



## **Generalidades de la nación de Panamá**

Panamá se encuentra en América Central, entre los océanos Pacífico y Atlántico y el mar Caribe, y limita con Colombia y Costa Rica. La subdivisión político-administrativa comprende 10 provincias, 77 distritos o municipios, cinco comarcas indígenas y 655 corregimientos.

Entre 1990 y el 2015 la población creció 60%, y alcanzó 4 037 043 habitantes en el 2015. Su estructura se hizo menos expansiva y más envejecida. La población indígena representa 12,3% del total.

En el 2015, la esperanza de vida al nacer fue de 78,0 años (80,6 en mujeres y 73,4 en hombres) y de 70,0 años en las comarcas indígenas. La situación económica está determinada sobre todo por la actividad aeroportuaria y el comercio del Canal de Panamá y de la Zona Libre de Colón. (Organización Mundial de la Salud, 2018)

El perfil de salud de Panamá se caracteriza por una *polarización epidemiológica*, en donde las enfermedades transmisibles son aún prevalentes, especialmente en la población rural y pobre, mientras cobran importancia las enfermedades crónico-degenerativas propias de poblaciones en envejecimiento. (Organización Mundial de la Salud, 2018)

El crecimiento económico se concentra en el sector de servicios, que representa el 80% del crecimiento, mientras que la fabricación y la construcción contribuyen en un 12%, y el sector ganadero representa el 8% restante (Banco Mundial, 2015). Tras varios años de crecimiento sostenido de la construcción, se produjo un descenso del 9% en el sector entre 2015 y 2016 (Contraloría General de la República de Panamá, 2018). El crecimiento del PIB estimado para 2016 fue del 6.2%, el más alto en la Región de las Américas (La Comisión

Económica para América Latina y el Caribe , 2016). El crecimiento se ha concentrado geográficamente (centrado en el 7% del territorio nacional), lo que ha llevado a un desarrollo territorial desequilibrado y a grandes desigualdades (Organización de la Naciones Unidas, 2015): el Índice de Desarrollo Humano (IDH), ocupando el 65 ° en todo el mundo; el IDH ajustado por desigualdad, en el puesto 83; y el Índice de Desigualdad de Género, puesto 107° (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2015). Históricamente, la política ha estado orientada hacia lo económico, con el área social, particularmente el sector de salud, rezagada. Actualmente, el país está revisando y ajustando su modelo fiscal para cumplir con los requisitos de las organizaciones internacionales. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013)

### **Los determinantes sociales de la salud en Panamá**

A partir de 2016, el desempleo en la población económicamente activa fue del 5,2% (4,2% para los hombres y 6,6% para las mujeres), con cifras más altas para las zonas urbanas que para las rurales. El porcentaje de mujeres en el mercado laboral (51,2%) es inferior al de los hombres (79,5%) (Contraloría General de la República, 2016). Ha habido un crecimiento año a año en el empleo formal.

El gobierno está implementando el Plan Estratégico del Gobierno Nacional (Gobierno de la República de Panamá, 2014) , que se centra en las necesidades inmediatas de la población (agua y saneamiento, alumbrado público, gestión de residuos sólidos, transporte urbano, vivienda y salud). Para el período 2016-2025, se ha asignado prioridad a la transformación del sistema de salud, de conformidad con la nueva Política Nacional de Salud,

que se formuló sobre una base sectorial, con el Ministerio de Salud (MINSA) asumiendo la responsabilidad principal (Ministerio de Salud de Panamá, 2016).

### **El sistema de salud de Panamá**

La salud pública en Panamá se rige por el Código de Salud del país. El sistema de salud pública incluye el Ministerio de Salud (creado por el Decreto de Gabinete No. 1 de 1969), que está organizado según 15 regiones de salud, y el CSS (bajo la Ley No. 51 de 2007), que está estructurado en el mismo forma, así como por los niveles de complejidad. La red conjunta de servicios incluye 912 instalaciones, 836 administradas por el Ministerio de Salud y 76 por el CSS, estas últimas casi en su totalidad instalaciones de segundo y tercer nivel. En términos de su estado operativo, el 12% (103 instalaciones) no están en pleno funcionamiento, y la mayoría de estos (92%) (94 instalaciones) son centros de atención primaria. En las regiones indígenas y en áreas rurales remotas, solo están presentes los servicios ambulatorios administrados por las instalaciones del Ministerio de Salud. Los esfuerzos para adaptar estas instalaciones a las normas culturales de las poblaciones a las que sirven todavía están en su infancia. Los servicios de salud privados también existen en Panamá, y son accesibles directamente o a través de aseguradoras de salud privadas.

A nivel nacional, hay 2,3 camas de hospital por cada 1,000 habitantes. De ellos, 4,200 pertenecen al sistema del Ministerio de Salud y 3,187 al CSS, mientras que 1,043 están en instalaciones privadas. Las áreas urbanas del país tienen 2.9 camas por cada 1,000 habitantes, mientras que la tasa en las áreas rurales es de 1.3 por cada 1,000.

En 2015, el 84% de la población estaba cubierto por el CSS (Contraloría General de la República de Panamá, 2018), como resultado de un aumento consistente y gradual en la cobertura. La expansión de la cobertura de seguridad social se lleva a cabo en un contexto de creación de empleo como resultado del crecimiento económico del país y de la inversión pública y privada. Además de la cobertura de CSS, el Ministerio de Salud brinda servicios al 47% de la población, según acuerdos entre las dos instituciones que ofrecen servicios en áreas sin instalaciones de CSS. Existe un sistema para la compensación mutua donde se realizan estos gastos cruzados, pero todavía no existe un sistema institucionalizado de administración de costos para estandarizar los centros de gestión del sistema. Los esfuerzos incipientes en este sentido están en marcha (Ministerio de Salud de Panamá, 2016). El Ministerio de Salud representa el 30% del gasto público en salud, con el 50% de las camas, y emplea al 38% de los médicos, mientras que el CSS representa el 70% del gasto público, el 47% de los médicos y el 38% de camas de hospital.

### **Problemas críticos de salud en Panamá**

El principal desafío de salud de Panamá se refiere a las pronunciadas disparidades entre el estado de salud de las poblaciones urbanas y rurales (particularmente la población indígena) y las desigualdades en los niveles de ingresos. Tales desigualdades generan disparidades en la cobertura de los servicios y en el acceso a servicios de salud integrales y de alta calidad. Estas disparidades incluyen el número y la distribución de los recursos humanos; la presencia de campañas para servicios de promoción, prevención y atención en

las áreas más marginadas (Ministerio de Salud de Panamá, 2016); infraestructura de salud; y la disponibilidad de medicamentos y otros suministros médicos, y tecnología de la salud.

La falta de actualización y unificación del marco legal que rige la atención médica es otro motivo de preocupación. Con las regulaciones actuales difíciles de determinar, resultan inconsistencias (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011). El país ha comenzado a abordar este problema a través de una revisión y actualización del Código de Salud.

Un tercer desafío es el resultado del modelo de atención predominantemente convencional del país, que es marcadamente programático y está orientado a las enfermedades, lo que limita la capacidad del sistema de salud para garantizar el derecho a la salud. Los servicios de salud aún no están organizados en redes integradas. Esto genera duplicaciones y brechas en la atención, lo que impide la implementación de la estrategia de Atención Primaria de Salud, lo que conduce a largos períodos de espera para la atención médica y quirúrgica, y a una cobertura desigual para ciertas vacunas que forman parte del amplio Programa Nacional de Inmunización, que incluye 23 vacunas (Organización Mundial de la Salud, 2018).

### **Modelos de Salud entre ambos países**

**Tabla 1. Modelos de salud entre Panamá y Colombia.**

<b>ÍTEM</b>	<b>COLOMBIA</b>	<b>PANAMÁ</b>
Permiso de prestación de servicio	Por normatividad toda institución prestadora de servicios de Salud debe cumplir con documentación específica de los servicios a tratar basados en la Resolución 2003 de 2014	Por normatividad, en su totalidad los asuntos relacionados con la salubridad e higiene pública, la política sanitaria y la medicina preventiva y curativa, se basan en el Código Sanitario de la República de Panamá Ley No. 66 de 10 de

		Noviembre de 1947 (Dirección de Planificación Nacional de Panamá, 2016).
Constitución como persona jurídica	La institución prestadora de servicios debe constituirse como persona jurídica ante la Cámara de Comercio y contar con directrices de orden jurídico	Actualmente la República de Panamá cuenta con una cartera de servicios de cerca de 915 instalaciones públicas, de las cuales 835 pertenecen al Ministerio de Salud y 80 a la Caja de Seguro Social. El subsector privado tiene mecanismos de derivación a través de las aseguradoras (Oficina de organización y desarrollo institucional del Ministerio de Salud de Panamá, 2011).
Visita de autorización de entidad reguladora	La empresa que quiera prestar los servicios de salud debe notificar su existencia en la Secretaría de Salud para que sea programada una visita de verificación de los servicios y del establecimiento en donde se desarrollara el servicio y es en esta visita que se otorga la viabilidad de funcionar ante el público	Corresponde al Ministerio de Salud la supervisión y evaluación de todas las actividades que se realicen en el Sector Salud tanto por las Instituciones dependientes del Estado como por las autónomas y semi-autónomas cuya política deberá aumentar con arreglo a las exigencias de una planificación integrada (Ministerio de Salud República de Panamá, 2018)
Regulación de funcionamiento	Todas las instituciones prestadoras de servicios de salud durante su funcionamiento pasan por auditorias, controles, visitas, verificaciones donde garantizan el servicio que se está prestando. Con relación a la calidad en Colombia, el Ministerio de Salud, vigila mediante la Circular 12 de 2016 (Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad PAMEC), Resolución 256 de 2016 (Indicadores de Calidad), Resolución 3374 de 2000 (Registro Individual de Prestación de Servicios en Salud, RIPS) entre otros, se controla y	La Dirección de provisión de servicios de salud fortalece los servicios de salud en el país mediante la homologación de los planes de acción y las redes de servicios de salud de instituciones públicas y privadas, evitando la duplicación de servicios de salud en el país, esto por medio del Observatorio de Calidad de la atención en salud según Resolución No. 521 de 05 de Junio de 2009 (Ministerio de Salud República de Panamá, 2009).

	supervisa la calidad frente a la seguridad del paciente en todos los aspectos del servicio.	
Modelo de atención en salud	El usuario es el centro de la atención y todos los programas y procedimientos deben estar enfocados a la seguridad del paciente y la calidad del servicio	El modelo de atención de la salud de Panamá está orientado a la protección social, basado en el derecho humano a la salud y se basa en la estrategia de APS (Atención primaria en salud) que contempla al individuo, la familia, la comunidad y el ambiente (Ministerio de Salud de Panamá, 2016).

**Fuente: creación propia.**

Por tanto, con respecto al cuadro anteriormente señalado entre las diferencias y/o similitudes de ambos países se puede concluir que, con respecto al primer ítem, se rigen bajo normatividad de cada país la cual señala directrices de iniciar el proceso de permiso para la prestación del servicio, para Coltherapy este punto es beneficioso pues garantiza que los servicios prestados se encuentran regulados bajo entidades que supervisan la calidad de los mismos. Con respecto al segundo ítem, se observa que en Colombia existe la libertad de constituir una empresa para prestar los servicios terapéuticos cumpliendo con la normatividad vigente, por el contrario en Panamá existe una limitación frente a la empresa independiente pues para garantizar su funcionamiento debe estar aliada en su mayoría al gobierno; para Coltherapy es de vital importancia indagar sobre las diferencias en modelo de prestación del servicio en el país vecino pues así se pueden identificar falencias que podrían modificar la competitividad dentro del sector en Colombia, adicionalmente se podría evaluar el desempeño desde su nacimiento con miras a lograr una adherencia a modelos de prestación para mejorar el servicio terapéutico.

En el tercer ítem, se concluye que ante los dos países existen visitas de regulación del Ministerio de Salud validando el funcionamiento, calidad y servicio prestado. El cuarto ítem, en ambos países se concluye que las instituciones deben reportar datos frente a la prestación del servicio basado en áreas de calidad. Finalmente, el quinto ítem enfoca la prestación del servicio en el usuario para ambos países. Con respecto a estos tres últimos puntos, Coltherapy destaca que la prestación del servicio estará guiada en el usuario y calidad adicionalmente este será evaluado bajo reportes ante entes según lo transcurrido durante el funcionamiento, cumpliendo con la normatividad señalada en Colombia

### **Desarrollo de la misión empresarial a Panamá**

Durante la misión empresarial en la ciudad de Panamá se llevó a cabo un proceso de investigación con un enfoque metodológico de tipo analítico-descriptivo, conforme a la siguiente descripción:

***Tabla 2. Modalidad de Recolección de la Información***

<b>HERRAMIENTA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>
Cuestionario de preguntas abiertas (entrevistas)	Instalaciones de Salud de los tres tipos de sectores: público, privado y mixto. Dentro del sector público se encuentran las instalaciones que dependen del Ministerio de Salud por una parte, y de la Caja de Seguro Social, por la otra. Dentro del sector mixto se encuentran las instalaciones que reciben	Determinar el perfil y modelo de servicio de las diferentes Instalaciones de Salud de los tres tipos de sectores: público, privado y mixto, en donde se presta el servicio de fisioterapia.



	recursos tanto del sector publico como privado y se denominan bajo la dependencia de Patronato.	
--	---	--

**Fuente: creación propia.**

Con el propósito de conocer la opinión de al menos un colaborador de las áreas administrativas y asistenciales por institución tanto del sector público, privado y mixto; visitamos las instalaciones que a continuación se mencionaran, teniendo en cuenta que su elección corresponde principalmente a los servicios de Fisioterapia o modelo de servicio terapéutico que podemos encontrar dentro de sus portafolios corporativos, a la ubicación geográfica estratégica dentro de la misión que desarrollamos, a una adecuada infraestructura y al nivel de atención y cobertura. Durante esta misión empresarial se busca indagar en los profesionales de salud del vecino país logrando identificar las diferencias en el modelo de atención principalmente en los servicios que actualmente Coltherapy presta con el fin de adherir modelos que permitan crecimiento y reconocimiento dentro del sector. Así mismo se seleccionaron profesionales de la salud que puedan referenciar temas del área correspondiente sin tener un vacío frente a las diferencias estudiadas. De igual modo esta selección de empresas y colaboradores se realizó por conocimiento dentro del sector, cuya finalidad única fue lograr enfocarse en el modelo evaluado.

***Tabla 3. Muestra de Recolección de la Información***

INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN	TERAPIA	SECTOR	RELACION DE ELECCION
Instituto nacional de medicina física y rehabilitación	El Instituto Nacional Medicina Física y Rehabilitación es la única institución pública a nivel nacional que ofrece rehabilitación integral a pacientes asegurados y no asegurados, con patologías agudas y sobre todo crónicas, discapacidad permanente, temporal,	* Terapia Física. * Terapia Ocupacional. * Terapia de lenguaje. *Terapia en piscina.	Público: Ministerio de salud	Esta institución representa tanto en modelo, servicios y diseño a Coltherapy lo que se relaciona para posibilidad de adherencia en modelos de servicio terapéutico y mejorar estándares de prestación de servicio

	leve o severa, ya sea que esta haya sido adquirida hereditariamente, congénita o por accidente.			y calidad
Policlínica Bethania (Alejandro de la Guardia)	Institución que ofrece a sus asegurados servicios de Urgencias, Laboratorio, Consulta Externa, Farmacia y Rayos X, entre otras especialidades.	* Medicina física y rehabilitación	Público: Caja de seguro social	Aunque presta un servicio de medicina en rehabilitación el modelo de servicio no se contemplaría pues es una rama de la medicina que no aplica en esta investigación, de igual forma se valorara la calidad del servicio médico y la referenciación del servicio terapéutico a otras instituciones
Instituto oncológico nacional	Institución especializada en la rama de la oncología, cuyo propósito fundamental es brindar una excelente atención médica, social, familiar, a toda la población panameña, con el apoyo de la comunidad; y en la que interviene directamente el equipo humano altamente calificado y de gran sensibilidad.	* Radio terapia oncológica	Mixto: Patronato	Fue una institución que a pesar de no prestar servicios que nos impacten es la empresa, sin embargo su modelo puede apoyar el servicio en calidad
Centro especializado de fisioterapia	Clínica privada que basa sus métodos y técnicas de tratamiento en los conceptos innovadores en rehabilitación, para poder brindar a sus pacientes la atención y servicios que les ayuden a mejorar su calidad de vida y la de su familia.	* Fisioterapia oncológica. * Fisioterapia estética. * Fisioterapia en afecciones Musculo – Esqueléticas y Tendinosas.	Privado: Clínica privada	Se adhiere completamente en la prestación del modelo de servicio actual de Coltherapy, se relaciona con respecto a identificar diferenciación del modelo.

Centro médico integral hospital nacional	En la actualidad el hospital cuenta con 107 camas distribuidas en suites, cuartos privados, semi privados y múltiples, un departamento de cuidados semi-intensivos, intensivos de adultos y neonatal, laboratorio clínico y banco de sangre, cinco quirófanos para cirugía de alta complejidad, urología, sala de litotricia, endoscopia y dos salas de parto.	* Fisioterapia	Privado: Clínica privada	A pesar de prestar un servicio dentro del hospital puede ser viable el modelo de servicio para adherencia en consulta externa de fisioterapia que actualmente cuenta Coltherapy.
--	--	----------------	-----------------------------	--

**Fuente: creación propia.**

***Tabla 4. Cuestionario de Recolección de la Información***

<b>CUESTIONARIO</b>
1. ¿La Institución presta el Servicio de atención domiciliaria?
2. ¿El Servicio de fisioterapia es oportuno?
3. ¿Cuál es el tiempo estimado en los procedimientos de autorización, para obtener el servicio de fisioterapia?
4. ¿La Institución presta el servicio de Fisioterapia Integral?
5. ¿ Como se calcula el valor de cada sesión de Fisioterapia?

**Fuente: creación propia.**

**Tabla 5. Resultados de comentarios con base en la herramienta de investigación**

<b>Entidad</b>		<b>Profesional (Cargo)</b>			
Instituto nacional de medicina física y rehabilitación		Recepcionista			
Policlínica Bethania (Alejandro de la Guardia)		Médico general			
Instituto oncológico nacional		Auxiliar de enfermería			
Centro especializado de fisioterapia		Coordinadora del área de fisioterapia			
Centro médico integral hospital nacional		Auxiliar de fisioterapia			
<b>Entidad</b>	<b>1. ¿La Institución presta el Servicio de atención domiciliaria?</b>	<b>2. ¿El Servicio de fisioterapia es oportuno?</b>	<b>3. ¿Cuál es el tiempo estimado de sesión de fisioterapia?</b>	<b>4. ¿La Institución presta el servicio de Fisioterapia Integral?</b>	<b>5. ¿ Como se calcula el valor de cada sesión de Fisioterapia ?</b>
Instituto nacional de medicina física y rehabilitación	Este servicio no se encuentra dentro de su portafolio, es tratamiento de consulta externa	La asignación de primera cita se encuentra alrededor de 15 días, usuarios en ocasiones prefieren pago por particular por demora en la prestación del servicio	60 minutos tratamiento semi-personalizado o hasta 9 pacientes cada profesional en fisioterapia se encarga de 3 pacientes al tiempo	Si	Por segmento corporal lesionado varia el precio pero no referencia esta variación
Policlínica Bethania( Alejandro de la Guardia)	No	Dependiendo del servicio varia la oportunidad, laboratorio 1 día citas con especialidades de medicina hasta 8 días	la duración de los servicios se encuentran entre 20 y 45 minutos según la especialidad	No, la referencia de nuestros médicos especialistas a este tipo de servicio se realiza por convenios de voz a voz con instituciones y es decisión del médico tratante que sugiere un	Las sesiones son cubiertas por entidades de salud al cual pertenecen los usuarios

				tratamiento terapéutico	
Instituto oncológico nacional	No, por el tipo de tratamiento que se brinda no aplica este tipo de atención	Es directamente proporcional a las indicaciones del médico tratante puede ser de 1 semana a 15 días	Entre 30 a 60 minutos depende del tratamiento señalado por médico tratante	No	No tienen costo para el paciente son cubiertas por el gobierno
Centro especializado o de fisioterapia	Se evalúa la cercanía del domicilio y las condiciones de salud (traslado, diagnóstico acompañamiento ) del paciente para su aprobación o no de servicio domiciliario.	1 semana	Dependiendo del segmento corporal lesionado la duración varía de 20 a 60 minutos	Si	el valor de la sesión terapéutica va ligada al segmento corporal lesionado y el rango de valor por sesión se encuentra entre 25 y 40 dólares
Centro médico integral hospital nacional	No, por los servicios prestados se requiere atención intra hospitalaria	En fisioterapia promedio de oportunidad en cita de 8 a 15 días	60 minutos	Si	Por segmento corporal

**Fuente: creación propia.**

**Tabla 6. Modelo de Coltherapy con base en la herramienta de investigación**

<b>Entidad</b>			<b>Profesional (Cargo)</b>		
Coltherapy			Gerente		
<b>Entidad</b>	<b>1. ¿La Institución presta el Servicio de atención domiciliaria?</b>	<b>2. ¿El Servicio de fisioterapia es oportuno?</b>	<b>3. ¿Cuál es el tiempo estimado de sesión de fisioterapia?</b>	<b>4. ¿La Institución presta el servicio de Fisioterapia Integral?</b>	<b>5. ¿ Como se calcula el valor de cada sesión de Fisioterapia?</b>
Coltherapy	Si	La oportunidad de atención terapéutica es 1 día.	maneja tiempos de atención entre 60 y 45 minutos	Aparte de la prestación de Fisioterapia Coltherapy tienes el servicio de terapia respiratoria, fonoaudiología y terapia ocupacional dentro de su portafolio	Se basa en el plan de cada usuario frente a la cobertura para el valor y tiene estipulado un valor para terapias particulares.

**Fuente: creación propia, referencia base de datos planeación estratégica de Coltherapy 2017.**

La misión empresarial se realizó por cronograma de visitas a entidades como Cámara de Comercio, universidades, charlas con abogados Panameños, entre otras, que guiaron esta investigación para poder identificar las variables de diferenciación en la prestación del servicio de salud; es allí en donde se confirmó que legalmente existen limitaciones en la prestación de servicio terapéutico a nivel domiciliario y en entidades privadas o independientes, referencia que fue señalada con asesoría de abogados especialistas en Panamá, adicional a esto las instituciones públicas que prestan servicios terapéuticos no tienen el servicio integral de las diferentes terapias (respiratoria, lenguaje, ocupacional y física), referencia dada por profesora de la universidad que es usuaria de estos servicios por separado.

Por otro lado, durante esta misión empresarial, se evidenció que en ocasiones los panameños prefieren el pago por particular de los servicios terapéuticos para lograr mejor agilidad en la prestación del servicio ya que no se tiene vinculación de pólizas de salud ni medicina Prepagada, referencia dada por personal asistencial de una institución encuestada, respuesta para brindar una mayor oportunidad en el servicio necesitado y garantizar la mejora de la lesión.

Finamente se concluye que por restricciones legales en Panamá el marketing que se acostumbra a usar para este tipo de servicios es la voz a voz y recomendación de médicos, no se permiten vallas publicitarias u otro tipo de publicidad masiva referencia dada por ciudadano panameño que actualmente usa servicios terapéuticos y afirmación de personal asistencia de una de las instituciones encuestadas.

### **Conclusiones**

1. Debido a las limitaciones legales en Panamá en el sector salud no es viable que algunas prácticas en modelos de servicio terapéutico sean implementadas por la falta de libertad de entidades privadas en el desarrollo de alianzas.
2. Es viable para Coltherapy que las prácticas en el modelo de servicio como ligar el valor de la sesión terapéutica respecto al segmento corporal (parte del cuerpo que une a dos articulaciones.) lesionado sea evaluado para su realización pues en la actualidad Coltherapy tiene un valor estipulado general para el tratamiento independiente del segmento corporal, así pues, se podría manejar estándares de rangos de valores según complicación, diagnostico o segmento, de igual forma se

evaluaría la estadística de patologías comunes para validar este valor, para así ser parte de adherencia de diferenciación con respecto al país vecino.

3. Las limitaciones de marketing que se ven en Panamá no permiten adherir esta práctica pues en Colombia las empresas de salud tienen libertad de contratación pública o privada sin restricción alguna.
4. Panamá no cuenta con entidades que presenten servicios terapéuticos variados se especializan en un solo servicio de esta área.
5. Coltherapy concluye que a pesar de tener algunos aspectos positivos en el modelo terapéutico la gran mayoría de los ítems valorados durante la misión empresarial e investigación refieren una buena práctica actual sin diferencias significativas con respecto a Panamá, podría asegurarse con esta investigación que actualmente Colombia tiene algunos beneficios en el área de la salud frente al país vecino.

### **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta los análisis y conclusiones anteriores en el presente artículo se permite realizar las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que Coltherapy solo adopte el valor de sesión terapéutica por segmento corporal.
2. Se recomienda que Coltherapy no realizar cambios en cuanto al modelo de servicio, atención, calidad y oportunidad en servicio.



3. Se recomienda realizar trabajo de campo en investigación de validar el manejo de costos por segmento ya que en Colombia este valor está en su mayoría sujeto al plan de salud que se encuentre afiliado el usuario.
4. Es pertinente, realizar estudio de mercado actual en Coltherapy a fin de establecer el nivel de calidad, con el objetivo de potencializar y sobresalir dentro del sector salud.

### Referencias

Organización Mundial de la Salud (2018). Informe País Panamá. Recuperado de: [https://www.paho.org/salud-en-las-americas-20172017/?page\\_t\\_es=informes%20de%20pais/panama&lang=es](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-20172017/?page_t_es=informes%20de%20pais/panama&lang=es).

Organización Mundial de la Salud (2018). Resumen estrategia de cooperación. Recuperado de: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/136632/ccsbrief\\_pan\\_es.pdf;jsessionid=73F65D65BC03618AEA97328212598FEA?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/136632/ccsbrief_pan_es.pdf;jsessionid=73F65D65BC03618AEA97328212598FEA?sequence=1).

Banco Mundial (2015). Panamá: bloqueando el éxito Un diagnóstico sistemático del país. Recuperado de: <http://documents.worldbank.org/curated/en/180611468100727814/Panama-Locking-in-success-a-systematic-country-diagnostic> .

Contraloría General de la República de Panamá - Instituto Nacional de Estadística y Censo (2018). Panamá en cifras 2018. Recuperado de: <https://www.contraloría.gob.pa/inec>.  
Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016). Perspectivas económicas de América Latina 2016. Recuperado de: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39535/S1501061\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/39535/S1501061_es.pdf?sequence=1) .

Organización de las Naciones Unidas (2015). Marco de Asistencia al Desarrollo 2016-2020. Recuperado de: [http://www.unicef.org/about/execboard/files/Panama-UNDAF\\_2016-2020\\_FINAL-14Oct2015](http://www.unicef.org/about/execboard/files/Panama-UNDAF_2016-2020_FINAL-14Oct2015).

Programa de las naciones unidas para el desarrollo PNUD (2015). Atlas del Desarrollo Humano Local 2015. Recuperado de: 2015.en: [http://www.undp.org/content/dam/panama/docs/documentos/undp\\_pa\\_atlas\\_summary\\_english](http://www.undp.org/content/dam/panama/docs/documentos/undp_pa_atlas_summary_english).

Ministerio de Economía y Finanzas MEF (2013). Panamá no ha sido incluido en la lista de paraísos fiscales. Recuperado de: <http://www.mef.gob.pa/es/noticias/Documents/Panama%20has%20not%20been%20included%20in%20list%20of%20tax%20heaven>.

Contraloría General de la República (2016). Estadísticas del Trabajo: Encuesta de Mercado Laboral. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://www.contraloria.gob.pa/inec/archivos/P7511441-01>.

Gobierno de la República de Panamá (2014). Plan Estratégico del Gobierno Nacional. Recuperado de: [https://www.presidencia.gob.pa/tmp/transparencia/4/plan\\_estrategico](https://www.presidencia.gob.pa/tmp/transparencia/4/plan_estrategico).

Ministerio de Salud de Panamá (2016). Políticas de Salud: Objetivos y Lineamientos Estratégicos 2016 – 2015. Recuperado de: <http://minsa.gob.pa/sites/default/files>.

Banco Interamericano de Desarrollo (2011). Análisis de Políticas, Normas y Protocolos de Atención en Salud en Panamá para las intervenciones de la Iniciativa SM2015. Recuperado de: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?p=4289>.

Dirección de Planificación Nacional de Panamá (2016). Perfil de Salud de la República de Panamá 2016. Recuperado de: [http://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/direcciones/perfil\\_de\\_salud\\_de\\_la\\_república\\_de\\_panama\\_final](http://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/direcciones/perfil_de_salud_de_la_república_de_panama_final).

Oficina de organización y desarrollo institucional del Ministerio de Salud República de Panamá (2011). Manual de organización según resolución 1143. Recuperado de: [https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/publicaciones/manual\\_de\\_organizacion\\_segun\\_res.\\_1143\\_dic.\\_2011](https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/publicaciones/manual_de_organizacion_segun_res._1143_dic._2011).

Ministerio de Salud República de Panamá (2018). Dirección de Provisión de Servicios de Salud Gobierno de la República de Panamá. Recuperado de: <https://www.minsa.gob.pa/direccion/direccion-de-provision-de-servicios-de-salud>.

Ministerio de salud República de Panamá (2009). Resolución 521 de 2009. Recuperado de: <https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/normatividad/resolucion-521-observatorio-calidad>.

Coltherapy S.A.S (2017). Base de datos de planeación estratégica. Recuperado de: <https://www.coltherapy.com/>

Bogotá, D.C, 21 de septiembre de 2018

Señores:

Fundación Universitaria de la Cámara de Comercio de Bogotá Unipresarial

La ciudad

*Asunto: autorización licencia de uso*

Por medio de la presente, yo Tatiana Marcela Bojacá García identificada con cédula de ciudadanía N° 1.032.371.767 de Bogotá, en mi calidad de representante legal de Coltherapy S.A.S., manifiesto mi conocimiento sobre el uso e investigación del trabajo de grado de Neify Cristancho y mi nombre propio, quienes realizaron un artículo reflexivo con nuestra empresa.

Autorizamos el uso del nombre de Coltherapy S.A.S. para fines académicos y solicitamos reserva en la información contenida en su trabajo.

Cordialmente,



**TATIANA MARCELA BOJACÁ GARCÍA**  
Representante Legal

**TATIANA MARCELA BOJACÁ GARCÍA**  
**Gerente de Coltherapy S.A.S.**

**LICENCIA DE USO A FAVOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA  
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ – UNIEMPRESARIAL, POR PARTE DE  
ESTUDIANTES.**

Los suscritos

\_\_\_\_\_Tatiana Marcela Bojacá García\_\_\_\_\_ con C.C. N° 1032371767

\_\_\_\_\_Neify Cristancho Parra\_\_\_\_\_ con C.C. N° 1010179750,

actuando en calidad de autores del trabajo de grado (artículo reflexivo), que lleva por título DIFERENCIACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TERAPÉUTICOS OFRECIDOS ENTRE LOS PAÍSES DE PANAMÁ Y COLOMBIA CON EL FIN DE DETERMINAR LAS MEJORES PRACTICAS PARA COLTHERAPY S.A.S elaborada para efectos de optar por el título de especialización de Alta Gerencia.

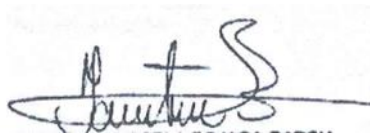
Hago entrega a UNIEMPRESARIAL de una copia de dicho trabajo académico en formato digital o electrónico (CD-ROM, etc.) otorgando licencia o autorización de uso sobre la misma, para que en los términos de la Decisión Andina 351, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables, realice los actos de explotación de los derechos patrimoniales y de manera especial, para que la divulgue, reproduzca, comunique al público y la ofrezca en préstamo al público. La presente licencia o autorización se extiende no solo a la fijación en medio o formato físico, analógico o material, sino también al medio virtual, electrónico, óptico, usos de red, Internet, extranet, intranet, repositorio institucional y demás formatos conocidos o por conocer.

El autor de la obra, manifiesta de igual manera que la obra objeto de esta licencia o autorización de uso es creación original y que se realizó sin infringir los derechos de autor que le correspondan a terceros.

PARÁGRAFO: Si llegase a presentarse cualquier tipo de reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en mención, asumiré la responsabilidad, dejando indemne a UNIEMPRESARIAL y saliendo en defensa de los derechos aquí autorizados.

Para constancia se firma el presente documento en Bogotá, el año 2018 del mes septiembre a los 21 días.

**FIRMA**



**Firma** \_\_\_\_\_ **C.C.** 1032371767

**Firma** Neify Cristancho **C.C.** 1010179750

# FICHA BIBLIOGRÁFICA DE DOCUMENTO DE OPCIÓN DE GRADO

TÍTULO COMPLETO		
DIFERENCIACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TERAPÉUTICOS OFRECIDOS ENTRE LOS PAÍSES DE PANAMÁ Y COLOMBIA CON EL FIN DE DETERMINAR LAS MEJORES PRACTICAS PARA COLTHERAPY S.A.S		
AUTORES		
Apellidos completos	Nombres completos	
Bojacá García	Tatiana Marcela	
Chistancho Parra	Neify Yuridia	
TUTOR DE TRABAJO DE GRADO		
Apellidos completos	Nombres completos	
Vargas Varón	León Alexander	
PROGRAMA ACADÉMICO		
Nombre del programa	Tipo de programa (marque con una x)	
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA	Pregrado	
	Especialización	X
	Maestría	
CIUDAD	AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	NÚMERO DE PÁGINAS
Bogotá	2018	28
PALABRAS CLAVES		
Español	Inglés	
Diferencial	Differential	
Servicios terapéuticos	Therapeutic services	
Institución prestadora de salud	Health care institution	
Proceso comparativo	Comparative process	
Mejores prácticas	Best practices	
RESUMEN (Máximo 250 palabras)		
<p>Coltherapy es una empresa Colombiana dedicada a la prestación de servicios terapéuticos. Se encuentra en el sector salud con 3 años de experiencia y trayectoria en donde su desarrollo y ejecución principalmente es en la ciudad de Bogotá. Actualmente cuenta con convenios con medicina Prepagada y aseguradoras de pólizas de salud en donde distribuye su funcionamiento en dos centros de costo: domiciliario y consulta externa.</p> <p>Durante su trayectoria en el mercado colombiano Coltherapy detecto la necesidad de determinar las mejores prácticas en la prestación de los servicios terapéuticos comparadas con las de uno de nuestros países vecinos, para el caso de esta investigación, se desarrollará la comparación con Ciudad de Panamá, a través de una misión empresarial, ejercicio que nos permitirá detectar los posibles diferenciales y adoptar las practicas más adecuadas permitiéndole a Coltherapy sobresalir dentro del sector salud bajo la especialización de fisioterapia.</p>		